

Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 08-2017

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Ceramiche e Sanitari xxxx c/ Tim- Telecom Italia
xxx - utenza n. xxxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 10-03-2017, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*;

la legge 31 luglio 1997, n. 249, *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom"* e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 29424 del 21 luglio 2016, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 29 luglio 2016, prot. n. 30510, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 6 settembre 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva, entro il termine assegnato nella nota di avvio del procedimento;

VISTE le memorie inoltrate dall'istante;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 28 febbraio 2017;

VISTI gli atti e i documenti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario di un'utenza *business* ha lamentato: a) l'attivazione di servizi non richiesti, a partire dal mese di febbraio 2015; b) la sospensione del servizio; c) la mancata risposta ai reclami. In particolare, ha asserito di aver sottoscritto un contratto *business*, per la sola linea ADSL, denominato "Tutto senza limiti ADSL", al costo di euro 40,00 + IVA, tuttavia, gli venivano addebitati costi per servizi non richiesti. Appena accortosi dell'errata fatturazione, ha inviato all'operatore sia reclamo scritto, a mezzo fax, sia reclami telefonici, chiedendo la disattivazione dei servizi mai richiesti, unitamente allo storno dei relativi importi fatturati. Malgrado l'accoglimento dei reclami da parte dell'operatore, continuava a ricevere fatturazioni errate, che lo stesso, puntualmente contestava. Nel mese di dicembre 2015 ha deciso di recedere da tutti i servizi non richiesti, mantenendo solo l'offerta "Tutto senza limiti ADSL". Successivamente, nel mese di dicembre 2015, riceveva la fattura n. 8U00322XXX, di euro 428,38, in cui gli venivano addebitati i costi per recesso anticipato per servizi mai richiesti, attivati dal mese di febbraio 2015. Tale fattura è stata immediatamente contestata, senza mai ricevere alcun riscontro. Ciò nonostante, l'operatore sospendeva il servizio, creandogli problemi nella procedura di migrazione verso altro OLO.

Posto che il tentativo di conciliazione, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione del 19 luglio 2016, in atti, ha chiesto di definire l'odierna controversia, al fine di ottenere dal gestore:

1. lo storno dell'insoluto;
2. il rimborso di quanto pagato e non dovuto;
3. l'indennizzo per la sospensione del servizio;
4. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
5. l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;

6. l'indennizzo per la ritardata e/o mancata lavorazione del recesso.

2. La posizione dell'operatore

In data 6 settembre 2016, nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha chiesto il rigetto delle domande proposte dall'istante, rappresentando in particolare che:

1. in data 11 febbraio 2015, l'istante ha richiesto "la trasformazione della linea da ISDN a RTG";
2. tale trasformazione veniva effettuata a partire dal conto 3/15;
3. in data 28 luglio 2015 e 9 dicembre 2015, l'istante inviava richiesta di cessazione del servizio "Nuvola e Linea Valore";
4. successivamente, sul conto 1/2016 è scaturito l'addebito dei costi relativi alla cessazione anticipata del "servizio linea valore € 100,00, l'ACI € 100,00, collegata all'attivazione della linea RTG e il calcolo dei canoni a scadere" ;
5. in data 9 marzo 2016 l'utenza in contestazione è stata sospesa, per mancato saldo parziale del conto 1/2016 e per mancato pagamento del conto 4/2016, per un totale di euro 428,38.

Nel merito la resistente ha richiamato l'art. 20 delle C.G.A., rubricato "sospensione per ritardato pagamento", il quale stabilisce che : "Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata", evidenziando, per ultimo, che l'odierno ricorrente è stato informato dell'eventuale sospensione e, successiva, risoluzione contrattuale, in caso di morosità.

In data 21 settembre 2016, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria di replica, nella quale ha sostanzialmente ribadito la propria posizione, già espressa nell'istanza di definizione della controversia e nella memoria.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte nei limiti e per le ragioni di seguito precisate.

Relativamente all'attivazione di servizi non richiesti, la parte istante ha dedotto di aver subito, suo malgrado, l'attivazione non richiesta di servizi sull'utenza *de qua*, mentre la resistente ha affermato che tali servizi sono stati volontariamente attivati e, poi, disattivati dallo stesso istante.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento. A tal proposito, si richiama l'art. 7, comma 5, delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente, tutti i costi sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione della prestazione non richiesta. Perciò, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati, nonché ad un indennizzo, per ogni giorno di attivazione di servizio non richiesto.

Nel caso di specie, la resistente non ha fornito alcuna prova dell'esistenza di un consenso esplicito e consapevole dell'istante, per l'attivazione dei servizi in contestazione. Quindi, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore ex art. 1218 del codice civile per l'indebita attivazione dei servizi non richiesti.

Ne consegue il diritto dell'istante allo storno della fattura n. 8U00322XXX, emessa il 7 dicembre 2015, di euro 428,38, nonché al rimborso di quanto fatturato, in relazione ai servizi non richiesti, come risulta *per tabulas* dagli atti del procedimento, a partire dal mese di febbraio 2015, fino al 18 novembre 2015, come risulta dalla nota prodotta dall'istante (prot.n. C14390791 del 9 dicembre 2015).

Si riconosce, inoltre, il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disagio subito per l'attivazione dei servizi non richiesti.

A tale riguardo, si ritiene di dover utilizzare quale parametro economico per il calcolo dell'indennizzo quello previsto dall'art 8, comma 2, dell'All. A) alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che fissa in euro 1,00 l'importo dell'indennizzo giornaliero per l'attivazione non richiesta di servizi accessori.

Quanto all'arco temporale di riferimento, si identifica il *dies a quo* nella data del 1° febbraio 2015 (periodo dal quale risulta iniziare la fatturazione degli importi per i servizi non richiesti) e il *dies ad quem* nella data del 18 novembre 2015, come si evince dalla nota del 9 dicembre 2015, prot. n. C14390791, allegata alla memoria prodotta dall'istante). Pertanto, si riconosce all'istante un indennizzo, pari ad euro 291,00 (giorni 291 X 1,00).

Non trovano accoglimento, invece, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, poiché, dalla documentazione in atti, risulta che l'operatore ha dialogato con l'utente, anche se in modo non esaustivo, come riferito da quest'ultimo. Parimenti, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio, poiché generica e non circostanziata.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di secondo grado, svoltasi in audioconferenza, davanti a questo Co.Re.Com..

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERAZIONE

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal L.R. della società **Ceramiche e Sanitari di F.** nei confronti della società Tim- Telecom Italia .

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, procedendo al rimborso degli importi relativi ai servizi non richiesti a partire dal mese di febbraio 2015, fino al mese di novembre 2015, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
2. E' tenuta, altresì, ad annullare la fattura n. 8U00322XXX, emessa il 7 dicembre 2015, di euro 428,38 (quattrocentoventotto/38);
3. E' tenuta a liquidare a favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:
 - a. Euro 291,00 (duecentonovantauno/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b. Euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.
4. La predetta società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale